



PENYULUHAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Dian Fitriana¹, Aliya Sandra Dewi², Elvira³

^{1,2}*Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pamulang*

³*Program Studi Magister Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Pamulang*

E-mail : dosen00098@unpam.ac.id

ABSTRAK

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat dan membawa perubahan besar pada gaya hidup masyarakat. Salah satu yang sangat terasa dampaknya adalah penggunaan internet dalam transaksi jual beli di masyarakat. Kegiatan jual beli secara *online* telah menjadi pola gaya hidup baru, dimana masyarakat memanfaatkan berbagai macam aplikasi internet untuk menjual dan membeli barang. Kehadiran sistem jual beli *online* ini disambut baik oleh masyarakat, dan juga pemerintah sebagai pihak pembuat undang-undang yang telah merilis berbagai macam peraturan perundang-undangan sebagai payung hukum dilegalkannya kegiatan jual beli secara *online*. Pertumbuhan industri jual beli *online* yang semakin marak ini tidak terlepas dari perilaku konsumen yang menginginkan kecepatan dan kemudahan dalam berbelanja. Masyarakat tidak perlu lagi berbelanja secara langsung untuk membeli barang, tapi cukup melalui *marketplace* maka barang yang diinginkan akan dikirimkan ke rumah. Hal ini tentu saja sangat efisien dan memudahkan konsumen karena menjadi hemat waktu dan energi. Hanya saja jual beli dengan sistem *online* ini mempunyai beberapa kelemahan, yaitu konsumen tidak dapat melihat langsung barang yang dibelinya. Akibatnya sering terjadi produk yang dibeli konsumen datang dalam kondisi yang rusak atau cacat. Tak jarang hal ini menimbulkan sengketa antara konsumen dan pihak penjual, yang mana pihak konsumen selalu menjadi pihak yang dirugikan. Inilah yang membuat tim kami berusaha untuk mengupas bagaimana proses perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan edukasi mengenai pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli *online* yang sekarang marak terjadi dalam masyarakat. Metode kegiatan ini dilaksanakan dengan cara pemaparan materi, ceramah, diskusi serta tanya jawab.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli Online

ABSTRACT

Today the development of technology is increasing rapidly and bringing major changes to people's lifestyles. One that has really felt the impact is the use of the internet in buying and selling transactions in the community. Online buying and selling activities have become a

new lifestyle pattern, where people use various kinds of internet applications to sell and buy goods. The presence of this online buying and selling system was welcomed by the public, as well as the government as the legislature which has issued various kinds of laws and regulations as a legal umbrella for legalizing online buying and selling activities. The growth of the online buying and selling industry, which is increasingly rife, is inseparable from the behavior of consumers who want speed and convenience in shopping. People no longer need to shop directly to buy goods, but only through the marketplace, the desired goods will be delivered to their homes. This is of course very efficient and makes it easy for consumers because it saves time and energy. It's just that buying and selling with this online system has several weaknesses, namely consumers cannot see directly the goods they buy. As a result, it often happens that the products purchased are sent to consumers in damaged or defective conditions. So that this creates a dispute between the consumer and the seller, in which the consumer is always the aggrieved party. This is what makes our team try to explore how the process of legal protection for consumers in online buying and selling transactions. The purpose of this activity is to provide education about the importance of legal protection for consumers in online buying and selling transactions that are now rife in society. The method of this activity is carried out by means of presentation of material, lectures, discussions and questions and answers.

Keywords : Legal Protection, Consumers, Buying and Selling Online

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum mempunyai arti memberikan sebuah pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Pengertian perlindungan hukum menurut para ahli adalah sebagai berikut :

- a. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh adalah penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan

dan berbagai ancaman dari pihak manapun. b. Menurut Philipus M.Hadjon, Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. (Satjipto Rahardjo, 2006:121).

Saat ini dengan adanya sistem jual beli *online* yang berkembang sangat pesat, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dirasa sangat penting. Hal ini karena posisi konsumen cukup lemah sehingga harus dilindungi oleh hukum.

Kemajuan dan perkembangan internet dan teknologi informasi, akan menciptakan kemudahan, kecepatan, dan keakuratan dalam hal berbelanja. Hal ini membuat konsumen serta produsen di seluruh dunia pada saat ini banyak menggunakan aplikasi internet untuk melakukan aktivitas bisnis. Internet dan teknologi informasi telah memberikan kekuatan bagi setiap perusahaan dalam aktivitas bisnisnya. Dengan adanya *E-commerce* atau perdagangan *online*, maka jumlah individu yang menjual dan membeli secara *online* mengalami peningkatan yang sangat drastis. Pihak produsen atau penjual memperoleh keuntungan besar dengan adanya sistem ini.

Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan atau pengayoman kepada masyarakat. Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia.

Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Disebutkan di Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, konsumen memiliki hak sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mnedapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau

jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam praktiknya, tak jarang ketentuan mengenai hak-hak konsumen tersebut tidak dapat terlaksana dengan baik. Kegiatan jual beli secara *online* seringkali menimbulkan masalah, misalnya barang yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang dipasang dalam situs, bahkan seringkali tidak sesuai dengan permintaan atau pesanan pembeli. Dalam pembelian baju misalnya, terkadang warna dan ukuran serta kualitas yang diminta pembeli tidak sesuai dengan yang diiklankan. Bahkan tak jarang, barang yang dikirimkan datang dalam keadaan tidak layak bahkan rusak.

Dalam jual beli *online*, obyek yang diperdagangkan harus jelas, sehingga pembeli tidak merasa dirugikan. Ketika pembeli sudah memilih barang pilihannya, tetapi sewaktu sampai di tangan pembeli ternyata tidak sesuai dengan yang dimaksud atau bahkan terdapat kecacatan maka pembeli dapat meminta ganti rugi

atau juga dapat melaporkan ke pihak yang berwajib untuk mendapat perlindungan.

Sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka penjual akan dikenai sanksi ganti rugi atas ketidaksesuaian barang yang diiklankan dengan yang dibeli oleh pembeli.

Pada Pasal 9 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar”. (Shidarta, 2006:209).

Dalam transaksi jual beli *online* harus terdapat jaminan atas barang yang diperjualbelikan sehingga pembeli akan merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

Syarat-syarat paling mendasar diperbolehkannya jual beli secara *online* adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak melanggar ketentuan syari'at agama, seperti transaksi bisnis yang diharamkan, terjadi kecurangan, penipuan dan monopoli
- 2) Adanya kesepakatan perjanjian di antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) jika terjadi sesuatu yang

tidak diinginkan antara sepakat atau pembatalan.

- 3) Adanya kontrol, sanksi dan aturan hukum yang tegas dan jelas dari pemerintah (lembaga yang berkompeten) untuk menjamin bolehnya berbisnis yang dilakukan transaksinya melalui online bagi masyarakat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga berperan untuk menekan jumlah korban yang dirugikan akibat ketidaktahuan masyarakat akan informasi yang terkandung pada produk dengan mengatur para pelaku usaha atas kewajiban-kewajiban mereka.

Hal-hal yang telah diuraikan pada pendahuluan inilah yang membuat kami mengangkat tema dalam kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini dengan judul: “**Penyuluhan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online**”.

Adapun permasalahan yang hendak diangkat dan dibahas dalam jurnal pengabdian ini adalah:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan penjual terkait ketidaksesuaian produk dalam jual beli *online*?

TUJUAN KEGIATAN PKM

Pelaksanaan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk:

1. Memberikan edukasi kepada warga Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online*.
2. Memberikan pengetahuan kepada warga Kelurahan Mekarjaya mengenai penyelesaian sengketa terkait ketidaksesuaian produk dalam jual beli *online*.

MANFAAT KEGIATAN PKM

Melalui kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, diharapkan warga Kelurahan Mekarjaya akan mendapatkan manfaat antara lain:

1. Mengetahui mengenai perlindungan hukum terhadap

konsumen dalam transaksi jual beli online, berikut peraturan-peraturan yang mengaturnya.

2. Meningkatkan pengetahuan masyarakat agar lebih bijak dalam menggunakan aplikasi *marketplace* yang menyediakan transaksi jual beli secara *online*, sehingga tidak membawa kerugian terhadap masyarakat.

Pengertian Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan. (Philipus M. Hadjon, 1987:117).

CST Kansil memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus

diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Jadi kesimpulannya, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yaitu perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.
- b. Perlindungan Hukum Represif, yaitu perlindungan hukum yang merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah

terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Keberadaan hukum dalam masyarakat sangatlah penting, yaitu menjamin kebebasan dan hak-hak warganya. Hak-hak asasi warga harus dihormati dan ditegakkan oleh penguasaan negara dimanapun dan kapanpun, ataupun juga ketika warga menggunakan kebebasannya untuk ikut serta atau untuk mengetahui jalannya proses pembuatan kebijakan publik.

Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* yang berarti setiap orang yang menggunakan barang. Begitu pula dalam kamus Bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. (Hasan Sadily, 1995: 124).

Kamus umum bahasa Indonesia mendefinisikan konsumen sebagai lawan produsen, yaitu pemakai barang-barang hasil industri, bahan makanan, dan sebagainya.

Berdasarkan definisi di atas maka pengertian konsumen secara umum dapat diartikan sebagai setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta

benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik dipakai untuk pemakaian akhir maupun proses produksi selanjutnya.

Sedangkan pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah: Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Kalimat “tidak untuk diperdagangkan” mengandung pengertian bahwa konsumen menggunakan sendiri barang tersebut, apabila nantinya ia menjual kembali barang tersebut maka ia bukan termasuk kategori konsumen melainkan termasuk kategori pelaku usaha.

Oleh karena itu yang dimaksud konsumen dalam Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen adalah “konsumen akhir”. Hal ini terlihat dalam penjelasan Pasal 1 angka 2 UU Perlindungan Konsumen, yaitu: “Dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah

konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya.

Pengertian konsumen dalam undang-undang ini adalah “konsumen akhir”. Sehingga berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang mendapat perlindungan oleh undang-undang perlindungan konsumen adalah konsumen akhir, yakni pemakai, pengguna, pemanfaat barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak diperdagangkan kembali.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Pengertian Jual Beli *Online*

Perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian yang dibuat antara pihak penjual dan pihak pembeli. Unsur-unsur yang tercantum dalam perjanjian jual beli yaitu:

- a. Adanya subjek hukum, yaitu penjual dan pembeli.
- b. Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli tentang barang dan harga.
- c. Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.

Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli. Suatu perjanjian jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak telah setuju tentang harga dan barang. Sifat konsensual dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam pasal 1458 KUH Perdata yang berbunyi “jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar.

Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457-1540 KUH Perdata, yang menyatakan bahwa jual beli adalah suatu persetujuan yang mengikat pihak penjual berjanji menyerahkan sesuatu barang atau benda, dan pihak lain yang bertindak

sebagai pembeli mengikat diri berjanji untuk membayar harga.

Dari pengertian yang diberikan pasal 1457 diatas, persetujuan jual beli sekaligus membebaskan dua kewajiban yaitu:

- a. Kewajiban pihak penjual menyerahkan barang yang dijual kepada pembeli.
- b. Kewajiban pihak pembeli membayar harga barang yang dibeli kepada penjual.

Sedangkan pengertian jual beli *online* atau lebih dikenal dengan istilah *e-commerce* (*electronic commerce*) merupakan transaksi jual beli produk, jasa dan informasi antar mitra bisnis melalui jaringan komputer yaitu internet. Internet merupakan “*a global network of computer network*” atau jaringan komputer yang sangat besar yang terbentuk dari jaringan-jaringan kecil yang ada di seluruh dunia yang saling berhubungan satu sama lain. Salah satu fungsi internet adalah sebagai infrastruktur utama *e-commerce*. (Muhammad, 2002: 118).

Electronic Commerce atau disingkat *E-Commerce* adalah segala bentuk transaksi perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media

elektronik. Kegiatan-kegiatan bisnis *e-commerce* menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), service providers dan pedagang perantara (*intermediateries*) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spektrum kegiatan komersial. (Abdul Hakim, 2005:10).

Jadi sebenarnya antara jual beli secara konvensional dengan jual beli yang dilakukan secara *online* itu sama saja apabila dilihat dari unsur-unsurnya. Hanya saja untuk transaksi konvensional memang lebih banyak mempertemukan penjual dan pembeli di suatu tempat tertentu sehingga memiliki aspek hukum yang jelas. Sementara, transaksi *e-commerce* atau jual beli *online* tidak mempertemukan penjual dan pembeli secara langsung, namun semua dilakukan secara *online* di suatu situs web atau *platform*. Walaupun berbeda caranya, namun untuk konsumen atau pembeli *online* tetap mendapatkan perlindungan yang sama dan setara dengan pembeli dalam jual beli konvensional.

Kelebihan jual beli *online*:

1. Hemat waktu dan energi karena konsumen tidak perlu datang berbelanja *face to face*.
2. Praktis dan Efisien.
3. Pilihan yang Bervariasi.
4. Layanan cepat dan nyaman
5. Banyak promo, diskon dan *cashback*.
6. Menyediakan berbagai macam sistem pembayaran.
7. Tersedia selama 24 jam sehari.
8. Harga lebih murah daripada toko offline karena tidak terdapat pajak dan biaya operasional toko.
9. Jangkauan bisnis yang tidak terbatas.

Kekurangan jual beli *online*:

1. Ancaman *cybercrime* yang bisa mencuri data pribadi.
2. Adanya Spam (kiriman iklan dan pesan yang tidak diinginkan)
3. Membuat orang ketagihan berbelanja (boros)
4. Barang tidak sesuai ekspektasi, cacat produk, atau tidak sesuai dengan gambar yang diiklankan, karena konsumen tidak bisa menjumpai langsung produk yang dibelinya.

5. Cenderung membeli barang yang tidak diperlukan (konsumtif)
6. Rawan penipuan

METODE PELAKSANAAN

Penyuluhan hukum adalah kegiatan penyebarluasan informasi hukum dan pemahaman terhadap norma hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta pengembangan kualitas penyuluhan hukum guna mewujudkan dan mengembangkan kesadaran hukum masyarakat sehingga tercipta budaya hukum dalam masyarakat. Tujuan penyuluhan hukum adalah terciptanya budaya hukum dalam bentuk tertib, taat, dan patuh pada kaidah-kaidah hukum yang berlaku.

Dalam pelaksanaan Pengabdian Kepada Masyarakat di Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Kota Depok, yang mengambil tema: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online”, metode pelaksanaan kegiatan yang dilakukan yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan oleh tim dosen dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pamulang pada saat rencana awal melakukan pengabdian. Dalam

kegiatan observasi pendahuluan, tim dosen dan mahasiswa melakukan wawancara kepada masyarakat Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Kota Depok, yang menjadi lokasi pengabdian. Setelah melakukan sesi wawancara dengan warga, maka didapati hasil bahwa terdapat beberapa keluhan mengenai dampak transaksi jual beli *online* yang seringkali merugikan warga masyarakat. Dan yang membuat prihatin adalah mereka tidak mengetahui harus berbuat apa untuk mengatasi permasalahannya terkait perlindungan hukum dalam transaksi jual beli yang dilakukan secara *online*.

2. Perizinan

Tim Pengabdian Masyarakat bekerja sama dengan warga Kelurahan Mekarjaya mengurus perizinan kepada pihak terkait, dalam hal ini adalah pimpinan/lurah Mekarjaya beserta para staff. Selanjutnya dibentuk tim koordinasi kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) yang terdiri dari dosen dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pamulang. Tim akan melakukan persiapan berupa rencana kebutuhan material dan immaterial dalam kegiatan pengabdian. Tim Pengabdian Kepada Masyarakat

selanjutnya menyusun draft pelaksanaan penyuluhan, berupa: penjadwalan pelaksanaan penyuluhan, waktu, *audience*, pemateri/narasumber, serta tempat diselenggarakannya penyuluhan dan sosialisasi.

3. Penyuluhan Hukum

Kegiatan inti PKM yaitu memberikan penyuluhan hukum kepada warga Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Kota Depok dengan tema: “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*”. Disini kami tim penyuluh atau narasumber berasal dari Dosen Fakultas Hukum Universitas Pamulang, yang selama kegiatan penyuluhan memberikan pemahaman dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya wawasan tentang perlindungan hukum bagi konsumen apabila mendapatkan permasalahan pada transaksi jual beli *online*.

4. Sesi Diskusi

Setelah dilakukan penyuluhan hukum, maka selanjutnya dibuka sesi diskusi dan tanya jawab terhadap warga masyarakat yang menjadi *audience*. Dalam sesi ini, para peserta atau masyarakat sangat antusias dan bersemangat bertanya maupun *sharing*

cerita suka duka dalam berbelanja secara online. Ibu-ibu terutama sangat banyak pengalamannya mengenai belanja online ini. Diharapkan diskusi antara masyarakat dengan para dosen hukum ini mampu menghadirkan solusi terbaik atas permasalahan yang mereka hadapi terkait perlindungan konsumen dalam jual beli *online*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online*

Perlindungan hukum timbul dari hak dan kewajiban para pihak yang melakukan transaksi, dimana dalam hal transaksi jual beli *online* ini pihak konsumen seharusnya mengetahui bagaimana haknya yang tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai Hak Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-hak konsumen, terdapat juga kewajiban bagi pelaku usaha (dalam hal ini penjual *online*), sesuai Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,

pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dari kedua pasal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas, dapat diketahui bahwa peraturan di negara kita sudah memberikan sisi perlindungan hukum bagi konsumen atau pembeli. Konsumen mempunyai hak-hak yang diatur secara jelas di peraturan tersebut, salah satunya adalah akan menerima kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan atau tidak sebagaimana mestinya.

Selain itu pihak pelaku usaha atau penjual mempunyai kewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan jasa yang diterima konsumen atau yang dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.



Gambar 1. Pelaksanaan PKM



Gambar 2. Pelaksanaan PKM

Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Penjual Akibat Ketidaksesuaian Produk Dalam Jual Beli Online

Salah satu hak konsumen yang diatur di Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.

Apabila terdapat ketidaksesuaian antara gambaran dengan produk asli atau

terdapat kecacatan, maka yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah:

1. Membuat pengaduan pada Merchant atau pihak Penjual.
2. Menulis di media *offline* maupun *online*.
3. Pengaduan Terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).
4. Pengaduan Kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).
5. Melapor ke kepolisian.



Gambar 3. Pelaksanaan PKM



Gambar 4. Pelaksanaan PKM

Dalam penyelesaian sengketa konsumen, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang dibentuk atas amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, untuk melindungi konsumen. Secara hukum, BPSK kedudukannya setara dengan pengadilan. Namun BPSK hanya menangani kasus perdata saja yang umumnya bersifat pemberian ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha atau penjual. Cara penyelesaiannya adalah dengan musyawarah dan perundingan atau mediasi, konsiliasi dan arbitrase yang dikawal langsung oleh BPSK. Keputusan BPSK bersifat final dan mengikat.

Selanjutnya pengaturan mengenai bentuk penyelesaian sengketa pada transaksi *e-commerce* diatur pula pada Pasal 72 (1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pasal tersebut menjelaskan bahwa apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka para pihak dapat menyelesaikannya baik dengan cara non litigasi (di luar pengadilan) ataupun dengan cara litigasi (pengadilan).

Penyelesaian sengketa terkait transaksi jual beli *online* atau *e-commerce* menurut Peraturan Pemerintah atau PP Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dapat dilakukan dengan cara:

- a. Penyelesaian Perselisihan Konsumen Yang Dilakukan di Luar Pengadilan (Non Litigasi). Dalam hal penyelesaian konflik atau sengketa non litigasi bisa diupayakan melalui beberapa cara yaitu:
 - 1) Menyelesaikan Perselisihan Secara Damai oleh Pihak-pihak yang Bersengketa
 - 2) Menyelesaikan Perselisihan Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Prinsip-prinsip dan tata cara dalam menyelesaikan perselisihan konsumen melalui BPSK dilakukan dengan cara Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase.
- b. Penyelesaian Perselisihan Konsumen Yang Dilakukan Melalui Pengadilan (Litigasi). Upaya menyelesaikan perselisihan konsumen melalui jalur pengadilan dapat dilakukan jika:
 - 1) Pihak-pihak yang bersengketa belum menentukan upaya pe-

nyelesaian perselisihan yang dilakukan di luar pengadilan

- 2) Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan diputuskan tidak berhasil oleh para pihak yang bersengketa



Gambar 5. Pelaksanaan PKM



Gambar 6. Pelaksanaan PKM

KESIMPULAN

1. Perlindungan Hukum terhadap konsumen pada transaksi jual beli *online* diatur di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada pasal 4 dan pasal 7 yang menjelaskan mengenai Hak-hak

konsumen dan juga mengenai kewajiban pelaku usaha. Jelas disini bahwa konsumen berhak atas perlindungan hukum dalam melakukan transaksi-transaksinya. Di samping itu terdapat juga tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen yaitu tanggung jawab terhadap informasi, tanggung jawab terhadap produk, serta tanggung jawab terhadap keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan.

2. Bentuk penyelesaian sengketa pada transaksi *e-commerce* atau jual beli *online* diatur pada Pasal 72 (1) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pasal tersebut menjelaskan bahwa apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka para pihak dapat menyelesaikannya baik dengan cara non litigasi (di luar pengadilan) ataupun dengan cara litigasi (pengadilan). Penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilakukan dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Sedang-

kan penyelesaian sengketa dengan cara litigasi dilakukan apabila para pihak yang bersengketa belum menentukan upaya penyelesaian di luar pengadilan, dan juga penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan diputuskan tidak berhasil.

REFERENSI

- Abdul Hakim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce Studi: Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2005.
- Adi Nugroho, *E-Commerce Teori dan Implementasi*, Ekuilibria, Yogyakarta, 2016.
- Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2011.
- Arsyad Sanusi, *Hukum E-Commerce*, Sasrawarna, Jakarta, 2011.
- Budi Santoso, “Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia”, *Jurnal Law Reform*, Volume 14 No.1, Des 2018.
- Celina Tri Siwi Kristianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- Dian Fitriana, “Penyelesaian Perselisihan konsumen Akibat Cacat Produk Barang Yang Dijual Melalui E-Commerce”, *Jurnal Surya Kencana Satu*, Vol.13, Issue 2, Oktober 2022.
- Iman Sjahputra, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, 2010.
- Lathifah Hanim, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi”, *Jurnal Pembaharuan Hukum*, Vol. 1 No.2, Agustus 2014.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Press, Semarang, 2019.
- Philippus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- R.Subekti, *Aneka Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.